

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – VENTES SUR INTERNET

PREAMBULE

La SARL AIN CARRELAGES (ci-après le « **Vendeur** ») a mis en place et exploite le site internet <https://www.ain-carrelages.com> (ci-après le « **Site internet** »), sur lequel elle commercialise en ligne divers types de revêtements céramiques (ci-après les « **Produits** »).

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Par téléphone : au 04.74.34.50.84 du lundi au samedi, de 8h à 12h et de 14h à 19h, hors jour fériés.
- Par Email : à l'adresse suivante : ecommerce@aincarrelages.com

Les personnes souhaitant acheter des Produits sur le Site internet du Vendeur (ci-après les « **Clients** ») sont uniquement des consommateurs tels que définis par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 (ci-après les « **Consommateurs** »). Les Clients non Consommateurs sont invités à prendre directement contact avec le Vendeur aux coordonnées précisées ci-dessus s'ils souhaitent acquérir des Produits auprès de lui.

Ils formalisent leur volonté d'acquérir des Produits auprès du Vendeur par le biais d'un bon de commande (ci-après la « **Commande** »).

Article 1 – Objet

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **Conditions Générales** ») est de définir le régime des ventes de Produits sur le Site internet et les droits et obligations qui en découlent.

Article 2 – Acceptation des Conditions Générales

Toute Commande passée sur le Site internet sera soumise aux présentes Conditions Générales ainsi qu'aux conditions particulières régissant la vente de certains services associés (ci-après les « **Conditions Particulières** »). Par la passation de la Commande, le Client reconnaît accepter les présentes Conditions Générales, et avoir la pleine capacité juridique pour le faire.

Les présentes Conditions Générales peuvent régulièrement faire l'objet de modifications et d'adaptations, notamment pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires. La version applicable à l'achat de Produits par le Client est celle en vigueur à la date de l'acceptation de la Commande par le Vendeur dans les conditions figurant ci-dessous.

Le Client est donc invité à lire les Conditions Générales en vigueur lors de chaque passation de Commande. Il dispose de la faculté de télécharger et sauvegarder les présentes Conditions Générales.

Le contrat de vente d'un Produit acheté sur le site (ci-après le « **Contrat** ») se compose des Conditions

Générales en vigueur au moment de la Commande et du bon de commande.

Sauf disposition contraire, les registres informatiques du Vendeur, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des commandes et des paiements intervenus.

Le Vendeur procèdera à un archivage des bons de commande et des factures sur un support fiable et durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Article 3 – Informations communiquées au Client

Le Site internet est présenté en langue française.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à toute signature de Contrat et à tout achat de Produit, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations légales, notamment les informations portant sur :

- les caractéristiques essentielles des Produits,
- le prix des Produits et des frais annexes,
- la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le Produit,
- les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- la dénomination sociale du Vendeur, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique,
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution des Produits, ainsi que les modalités prévues par le Vendeur pour le traitement des réclamations,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige dans les conditions prévues par le Code de la consommation,
- les détails sur les modalités d'exercice du droit de rétractation,
- la durée de validité de l'offre.

Article 4 – Commandes

4.1 Emission de la Commande

Pour passer la Commande, le Client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « *Commander* » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « *Confirmer la commande* », le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa Commande.

La confirmation de la Commande entraîne acceptation des Conditions Générales et forme le Contrat. Un courrier électronique accusant réception de la Commande et de son paiement est envoyé par le Vendeur dans les meilleurs délais.

4.2 Validation de la Commande

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de Produits commandés sont anormalement élevés pour des Clients prétendant avoir la qualité de consommateurs.

Article 5 – Produits

5.1 – Disponibilité des Produits

Les offres de Produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site internet sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs du Vendeur. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au moment de la passation de la Commande. Ces informations provenant directement des fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement survenir.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produits non stockés après passation de la Commande, le Client sera averti par mail dès réception des informations transmises par les fournisseurs.

A moins que le Client ne désire une solution de remplacement pour un Produit équivalent, la Commande indisponible sera automatiquement annulée et le Client sera remboursé si son compte bancaire a déjà été débité.

Le Vendeur se réserve la possibilité de fractionner la Commande en plusieurs commandes sans coût supplémentaire à la charge du Client. Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour expédier les Produits commandés dans les délais annoncés au moment de la Commande.

5.2 – Informations sur les Produits

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques concernant les Produits et figurant sur le Site internet sont pour la plupart issues des documentations élaborées par les fabricants.

Si le Client effectue un achat afin de réaliser un coordonné ou une compatibilité avec un Produit déjà en sa possession, il est tenu d'exprimer clairement ce besoin, car le Vendeur ne saurait être tenu de difficultés de compatibilité dont il ne pourrait anticiper les causes.

Le Client est expressément informé que des différences de tonalité pouvant intervenir entre deux fabrications.

5.3 – Conformité des Produits

Le Vendeur s'engage à ce que les Produits livrés soient en tout point conformes à la Commande, aux règles de l'art, aux obligations légales et réglementaires et aux normes françaises et européennes en vigueur.

Les dispositions suivantes du Code de la consommation sont rappelées au Client :

Article L. 217-4 du code de la consommation- Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 - Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 - Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil : - Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1^{er} - L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Par ailleurs, le Vendeur répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du Produit. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du Produit sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Cependant, le Client reconnaît expressément que la fabrication ou la nature de la gamme de Produits (carrelages, pierre naturelle...) proposés par le Vendeur peuvent être soumises à des variations de tonalités ou de nuances. Les caractéristiques visuelles des illustrations du Produit disponibles sur le site peuvent différer du produit vendu. Le Client est libre de demander toutes informations complémentaires en contactant directement le Vendeur aux heures d'ouverture habituelles.

Les Produits sont conformes à la législation et aux normes applicables en Europe. Pour tout achat en vue d'exportation, il revient au Client de vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions. La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le Produit est livré. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits.

Article 6 – Informations fournies par le Client

Le Client est tenu de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements fournis lors de la Commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la Commande seraient à la charge du Client.

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci du plus grand nombre de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, le Vendeur effectue des contrôles aléatoires sur la passation des Commandes.

Dans le cadre d'un contrôle aléatoire, le Vendeur pourra inviter le Client par courriel à transmettre des justificatifs de domicile et/ou d'identité, le but étant de s'assurer de la réalité de l'identité et de la domiciliation pour la perfection de la Commande, et ce notamment en vertu des tarifs restrictifs professionnels.

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de s'assurer de l'identité de l'auteur de la Commande et de la réalité de la domiciliation, le Vendeur sera dans l'obligation d'annuler la Commande pour garantir le respect et les différents tarifs entre particulier et professionnel.

Article 7 – Livraison

7.1 – Modalités de livraison

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

Les livraisons sont effectuées seulement au niveau du sol et devant l'adresse de livraison. Au cas où il serait impossible de livrer à cet endroit, les livraisons sont effectuées à l'endroit le plus proche possible de l'adresse dans les mêmes conditions. Le Client reconnaît expressément que la décision finale sera prise par le transporteur ou ses représentants.

Le Client s'engage expressément à contacter le Vendeur en cas de moindre doute sur l'accessibilité de l'adresse de livraison. Il est également informé que :

- les livraisons sont faites par transporteurs routiers,
- il lui revient de s'assurer que le sol est roulant et permette le déchargement à l'aide d'un transpalette,
- il lui revient également de préciser au Vendeur la présence ou non d'un quai de déchargement à disposition.

Afin de mieux effectuer les livraisons, le Vendeur exige de ses Clients qu'ils soient présents à l'horaire convenu avec le transporteur pour réceptionner la commande, et qu'ils indiquent si l'adresse de livraison est difficile d'accès (col de montagne, petites rues, impasses, rues piétonnes, rues en travaux, rues interdites aux véhicules de plus de 3T5).

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de réception du produit par un tiers (concierge d'immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, ...) celui-ci reçoit le colis au nom et pour le compte du Client.

Il revient donc au Client de demander à ce tiers d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter aux Produits reçus le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

Dans le cas d'une absence à la réception ou que la nature de l'adresse n'aurait pas été signalée à la Commande, le Vendeur se réserve le droit de livrer à nouveau le Client sous réserve de frais supplémentaires à la charge du Client.

Le Vendeur invite le Client à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des Produits à la livraison. Au moindre problème à la réception, il est indispensable que le Client conserve les Produits dans l'état dans lequel ils ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et sur emballage(s) compris).

7.2 Délais et prix de livraison

Les délais de livraison indiqués s'entendent hors week-ends et jours fériés.

Le délai de livraison court à partir du lendemain de la date de Commande dans le cas d'un règlement par carte bancaire, sous réserve d'acceptation de celui-ci ou à partir de l'encaissement du chèque dans le cas d'un règlement par chèque. Dans le cas d'une Commande de produits ayant des délais de livraison différents, la totalité de la Commande sera livrée sur la base du délai le plus long.

Les coûts de livraison sont indiqués au Client avant la finalisation de la Commande. Dans le cas d'une livraison par transporteur routier, les frais sont établis en fonction :

- Du poids ou volume des marchandises,
- De la distance entre le dépôt du Vendeur et le lieu de livraison.

Enfin, les adresses de montagne telles que les stations de sport d'hiver, les camps de vacances ou similaires, les îles, les centres villes aux rues étroites, les propriétés en cours de construction avec des accès limités ou contrôlés, les accès très pentus, les lieux avec absence de voie publique, les lieux dangereux sont exclus des conditions habituelles tarifaires.

Seul le transporteur donnera son accord dans ces cas. Le transporteur pourra refuser la livraison selon ses propres critères. Dans un tel cas, le Client en sera informé par courriel.

7.3 – Difficultés liées à la livraison

7.3.1 – Retard de livraison

En cas de retard de livraison par les transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le courriel "*suivi - avis d'expédition*", le Client est invité à signaler ce retard en contactant le service clients du Vendeur par téléphone ou par courriel.

Si les Produits sont retrouvés, ils seront réacheminés dans les plus brefs délais à l'adresse de livraison. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, le Vendeur réexpédiera ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, remboursera les sommes encaissées selon les modalités des présentes Conditions générales.

En cas de retard dans la livraison non imputable au Client ou ne résultant pas d'un cas de force majeure ou d'un fait insurmontable d'un tiers, le Client peut demander la résolution du Contrat par lettre recommandée avec AR en enjoignant le Vendeur d'effectuer la livraison des Produits commandés dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si au terme de ce nouveau délai, le Vendeur n'a pas pu livrer les Produits, le Contrat sera considéré comme résolu à moins qu'il n'ait pu s'exécuter entre-temps. En cas de résolution du Contrat, le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la date de résolution dudit Contrat.

7.3.2 Erreur de destinataire

Pour le cas où une personne recevrait une livraison ne lui étant pas destinée, elle est priée de garder les colis en l'état et d'en informer aussitôt le service client du Vendeur.

7.3.3 Produits livrés non conformes à la Commande

A la réception de la marchandise, le Client ou son mandataire est en charge de contrôler attentivement le(s) colis et en vérifier le contenu en présence du livreur avant de signer le bordereau de livraison. Si les Produits livrés ont subi des avaries durant le transport et sont abimés, ou ne sont pas conformes aux spécifications indiquées sur le bon de commande, le Client devra inscrire lisiblement le motif de son refus sur le bordereau de livraison.

A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme. Il est recommandé au Client de ne pas marquer sur le bon de livraison la mention « *sous réserve de déballage* » qui n'est pas admis par les juridictions en cas de litige.

En cas de dommages aux colis (colis ouvert, endommagé, produits cassés) ou de perte partielle, le Client pourra également émettre, par courrier recommandé, toutes réserves au transporteur dans un délai de trois (3) jours suivant la réception de ces colis. Ces réserves seront également communiquées au Vendeur dans les plus brefs délais.

Le retour s'effectuera conformément aux modalités de l'article 8 ci-après. En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétractation.

Le Vendeur s'engage à mettre tout en œuvre pour livrer des Produits en parfait état. Cependant, certains Produits peuvent être détériorés. Ces produits pouvant être réutilisés pour les coupes, il sera admis les pertes suivantes :

- 2 cartons pour une livraison de 1 tonne,
- 3 cartons au-delà de 2 tonnes.

Pour des taux de casse plus importants, il est demandé au Client de bien conserver tous les Produits avant de contacter le Vendeur.

Article 8 – Service après-vente

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement en indiquant les motifs de retour, sur le Site internet, dans la rubrique « *Service clients* ».

Toute demande de retour sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du "*constat de spoliation*" ou du "*relevé d'anomalie*" obtenu du transporteur. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès du service clients.

La demande de retour devra également être accompagnée d'un double de la facture.

A la réception de la demande motivée, il sera attribué un numéro de retour au(x) Produits concerné(s) qui sera aussitôt communiqué au Client.

Certains documents liés au(x) colis pourront être réclamés au Client. Ce dernier doit donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de ses réclamations.

Certains transporteurs peuvent être amenés à effectuer une inspection à domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant réacheminement vers le service après-vente du Vendeur, accompagné d'une notification d'incidence.

Lors du retour, il est recommandé au Client de suremballer les emballages d'origine des Produits, car le Vendeur ne sera en mesure de reprendre que les Produits renvoyés dans leur intégralité, avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Le remboursement ou l'échange supposent que le Produit n'ait pas été endommagé, ou qu'il n'ait pas été renvoyé incomplet.

Le Client reconnaît qu'il doit retourner le Produit :

- en déclarant la valeur du Produit, telle qu'elle résulte de la facture d'achat et ;
- en veillant à la parfaite couverture d'assurance des risques de retour, en rapport avec la facture d'achat.

Article 9 – Garantie légale des Consommateurs

Le Client reconnaît avoir été informé, avant même l'émission de toute Commande et déclare parfaitement connaître les garanties légales, dont il bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire sur les Produits, à savoir :

- la garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la Commande et permettant d'obtenir dans les deux ans de la délivrance du Produit, sans frais, la réparation ou le remplacement du Produit.
- la garantie légale des vices cachés prévue par le Code civil, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le Produit livré et le rendant impropre à l'utilisation, en vertu de laquelle le Client peut demander, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, le remboursement total ou partiel du Produit qui s'est révélé impropre à son usage.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit, de la non-conformité des Produits dans les délais ci-dessus visés et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation du Produit, d'utilisation non conforme à la notice d'utilisation communiquée le cas échéant par le Vendeur, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit ou de défaillance en cas d'accident.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

Toute demande relative aux Produits doit être formulée à l'adresse du Vendeur.

Article 10 – Conditions financières

10.1 Prix

Le Vendeur s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à l'égard des Consommateurs et des pratiques commerciales.

Les Produits sont fournis aux prix en vigueur, figurant sur le Site internet, au jour de l'acceptation de la Commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Ces prix sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le Site Internet.

Le Client pourra bénéficier des remises et ristournes figurant sur le catalogue des Produits précité en fonction du nombre de Produits achetés.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute demande de détaxe qui ne correspondrait pas aux conditions spécifiées dans les présentes Conditions générales, ainsi qu'à celles demandées par les services douaniers.

Toute demande liée à la détaxe et/ou la TVA intracommunautaire devra être formulée après facturation de(s) Produit(s) s'y référant.

10.2 Modalités de paiement

Le prix de chaque Commande doit être versé par le Client au Vendeur via l'un des moyens de paiement suivants :

- carte bancaire
- chèque bancaire ou postal
- virement bancaire

Par la validation du bon de commande, le Client garantit au Vendeur disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Une Commande payée par chèque sera traitée à réception du règlement, celui-ci étant encaissé immédiatement.

Une Commande payée par carte bancaire (Visa, Carte Bleue, MasterCard et American Express) sera débitée immédiatement.

Le Vendeur certifie que les coordonnées de cartes de crédit délivrées par le Client sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer), et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque.

10.3 Effets du paiement

Les délais de disponibilité comme d'expédition des Produits débutent à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

Pour les Commandes, le paiement intégral est exigible à compter de la Commande. Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme un acompte.

Une Commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des Produits aura été expédiée et que le Client se sera intégralement acquitté du paiement des Produits et de sa participation aux frais de port.

10.4 Défaut de paiement

Le Vendeur se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une Commande dans les cas où le paiement du Client serait refusé ou non reçu.

Le Vendeur conserve la pleine propriété des Produits en vente, jusqu'au parfait encaissement de la totalité des sommes dues à l'occasion de la Commande (frais et taxes compris).

Toutefois, à compter de la réception des Produits, la charge des risques est transférée au Client. Il revient donc au Client de bien veiller à la bonne conservation des Produits.

Article 11 – Rétractation du Client Consommateur

11.1 Droit de rétractation

Le Client Consommateur a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours à compter de l'émission de la Commande. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le Client Consommateur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, ait pris physiquement possession du bien.

11.2 Modalités de rétractation

Pour exercer le droit de rétractation, le Client notifie sa volonté de se rétracter au Vendeur (SARL AIN CARRELAGES 53 rue de la Outarde ZA en Beauvoir 01500 CHATEAU GAILLARD, tél 0474345084, fax 0774363782, ain.carrelages@wanadoo.fr) au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Le Client peut utiliser, s'il le souhaite, le formulaire de rétractation présent en **Annexe 1** des présentes Conditions Générales. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

11.3 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du Client, tous les paiements reçus de sa part seront remboursés, y compris les frais de livraison à domicile (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix, le cas échéant, d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter.

Il sera procédé au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il est convenu expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le remboursement pourra être différé jusqu'à ce que le Vendeur ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de rétractation, les frais de retour vers le Vendeur sont à la charge du Client.

Le Client devra rendre ou renvoyer le Produit au Vendeur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après qu'il lui ait communiqué sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le Produit est expédié avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le Client est expressément informé qu'une palette correspond à un colis de 80cm par 120 cm avec un poids maximum de 1 tonne. Donc le minimum de renvoi du colis sera toujours de 1 palette même si le conditionnement est inférieur.

Article 12 – Propriété intellectuelle

La vente des Produits ne confère aucun droit au Client sur les marques ou signes distinctifs apposés par le Vendeur sur les Produits et la documentation associée.

Par ailleurs, Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle, notamment, sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes réalisés dans le cadre de la fourniture des Produits. En conséquence, le Client s'interdit toute reproduction ou exploitation notamment desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur.

Article 13 – Responsabilité

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonératoires de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'aucun manquement à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales ayant pour cause des faits échappant à son contrôle et/ou résultant d'un cas de force majeure reconnu comme tel par les Cours et Tribunaux français.

Article 14 – Données personnelles

Le Vendeur pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « Politique de confidentialité », et dont le Client est expressément invité à prendre connaissance à l'adresse suivante : <https://www.ain-carrelages.com/content/12-politique-confidentialite>.

Le Client déclare notamment collecter à travers son Site internet des données relatives au Client, et les stocker sur son Compte dans le cadre de l'exécution de ses obligations (ci-après les « **Données** »). Ces Données constituent des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et du Règlement Général sur la Protection des Données. Il reconnaît être seul responsable du traitement constitué à ce titre.

Le Vendeur s'engage en conséquence à respecter toutes les obligations légales et réglementaires qui lui incombent en matière de protection des données à caractère personnel visant à garantir notamment la sécurité et la confidentialité des Données. Il s'engage notamment à effectuer toutes les déclarations obligatoires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

A cette fin, le Vendeur s'engage à (i) n'effectuer aucune copie des Données sans l'accord exprès du Client, (ii) n'utiliser les Données que sur instruction du Client et dans le cadre de la vente des Produits, (iii) ne pas divulguer ou transmettre les Données à des tiers sauf accord exprès du Client en ce sens, (iv) prendre toute mesure pour éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données, (v) prendre toutes les mesures techniques de sécurité pour préserver l'intégrité des Données, (vi) procéder au terme des présentes Conditions Générales à la destruction des Données.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité des données, de limitation du traitement des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'opposition au traitement des données, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Il bénéficie également du droit de définir la manière dont pourront être exercés ces droits après son décès.

Pour exercer ces droits, le Client devra contacter le Vendeur via le formulaire « *Contact* » du Site internet.

Article 15 – Médiation

Les dispositions du présent article s'adresse aux Clients ayant le statut de Consommateurs au sens de la loi, à l'exclusion des Clients professionnels.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L612-1 du Code de la consommation.

Une liste des médiateurs agréés est disponible sur le site internet de la médiation de la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Le Client a en outre la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litige (dites plateforme « *RLL* ») accessible au moyen du lien ci-dessous : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>. Ce lien est également accessible sur le Site internet.

Article 16 – Loi applicable et clause attributive de juridiction

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

En cas de difficultés dans l'exécution des obligations figurant au présent Contrat, les parties rechercheront avant tout une solution amiable. Dans l'hypothèse où elles n'y parviendraient pas, tout litige ou contestation auquel les présentes Conditions Générales pourraient donner lieu tant sur leur validité que sur leur interprétation ou exécution, même en référé, sera porté devant la juridiction compétente.

ANNEXE 1 – Formulaire de rétractation

A l'attention de SARL AIN CARRELAGES 53 rue de la Outarde ZA en Beauvoir 01500 CHATEAU GAILLARD,

Tél : 04 74 34 50 84 - Mail : ecommerce@aincarrelages.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :